PHÁT HUY NĂNG LỰC TƯ VẤN HƯỚNG NGHIỆP TRONG ĐÀO TẠO NGHỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI CHO SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI PHÒNG

NGUYỄN THỊ HUỆ
Trường Đại học Hải Phòng

Nhận bài ngày 04/5/2025. Sửa chữa xong 08/5/2025. Duyệt đăng 12/5/2025.

Abstract

This article focuses on the importance of career counseling for social work students, examining the manifestation of career counseling skills among students. It also explores effective approaches to enhance these skills, aiming to better prepare students for the demands of the social work profession.

Keywords: *Career counseling, social work students, vocational training, career guidance.*

1. Đặt vấn đề

Công tác xã hội (CTXH) tại Việt Nam ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ những người có hoàn cảnh khó khăn, nâng cao chất lượng cuộc sống và thúc đẩy sự phát triển bền vững của cộng đồng. Lĩnh vực hoạt động của CTXH bao gồm nhiều hoạt động như trợ giúp trẻ em, người khuyết tật, người cao tuổi, người nghèo và những nhóm yếu thế khác. CTXH ở Việt Nam ngày càng được chú trọng với sự phát triển của các chính sách an sinh xã hội và hệ thống hỗ trợ cộng đồng. Nhà nước đã ban hành nhiều văn bản pháp luật nhằm chuyên nghiệp hóa ngành CTXH. Bên cạnh đó, các tổ chức phi chính phủ, đoàn thể thanh niên và doanh nghiệp cũng tích cực tham gia, góp phần mở rộng mạng lưới trợ giúp xã hội. Để phát triển bền vững, cần đẩy mạnh đào tạo nhân lực, nâng cao nhận thức cộng đồng và tăng cường hợp tác giữa các bên liên quan. Chương trình đào tạo cử nhân ngành Công tác xã hội của Trường Đại học Hải Phòng có mục tiêu chung là đào tạo nguồn nhân lực có kiến thức rộng về các vấn đề xã hội, có các kĩ năng can thiệp, giải quyết các vấn đề xã hội ở cấp độ cá nhân, nhóm, cộng đồng và toàn xã hội. Sau khi tốt nghiệp, sinh viên có năng lực tư vấn xây dựng các chính sách xã hội đáp ứng các nhu cầu phát triển của đất nước, năng lực tư vấn hướng nghiệp tại các trường phổ thông. Đồng thời, cử nhân Công tác xã hội được đào tạo có đầy đủ phẩm chất đạo đức nghề nghiệp, đạo đức cá nhân và đạo đức xã hội để thực hành nghề nghiệp trong các cơ quan Nhà nước, doanh nghiệp, tổ chức xã hội, chính trị, nghề nghiệp và tổ chức có yếu tố nước ngoài góp phần xây dựng Việt Nam giàu mạnh, công bằng, dân chủ, hội nhập và văn minh.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Tầm quan trọng của năng lực tư vấn hướng nghiệp đối với sinh viên ngành Công tác xã hội

Trong quá trình học tập và rèn luyện nghề CTXH đòi hỏi sinh viên phải hiểu rõ về ngành nghề của mình phải làm việc, tiếp xúc với nhiều đối tượng khác nhau (có thể phải làm việc trong những điều kiện thiếu sự thuận lợi, có những rủi ro nhất định khi họ làm việc với nhiều nhóm đối tượng xã hội phức tạp như người nghiện, người nhiễm HIV, người hoạt động mại dâm…). Chính vì vậy, sinh viên CTXH không chỉ cần nắm vững kiến thức chuyên môn mà còn phải có kỹ năng giao tiếp, khai thác thông tin, thấu cảm…Phương tiện làm việc là bộ công cụ, trắc nghiệm đánh giá, chẩn đoán tâm lý, bảng hỏi, văn phòng tham vấn… Hiểu biết về điều kiện, phương tiện làm việc là một trong những nội dung quan trọng với sinh viên khi lựa chọn nghề nghiệp.

Email:nguyenhue1977@gmail.com

Chương trình đào tạo ngành CTXH của trường Đại học Hải Phòng thực hiện rà soát, bổ sung và chỉnh sửa theo hướng tăng cường hoạt động thực tế, thực hành, rèn kỹ năng, năng lực nghề nghiệp đáp ứng theo yêu cầu của xã hội. CTXH là một nghề chuyên môn thông qua các dịch vụ xã hội nhằm giúp đỡ cá nhân, nhóm (gia đình), cộng đồng phục hồi hay tăng cường chức năng xã hội góp phần đảm bảo nền an sinh xã hội. Chương trình đào tạo đã thiết kế nhiều môn học nhằm phát triển năng lực nghề nghiệp ở các cấp độ khác nhau: quan sát, đóng vai - thực hành tại lớp học, làm thử, thực hành, thực tập. Điều này giúp sinh viên dễ dàng tiếp thu và hình thành năng lực nghề nghiệp.

Quyết định 4969/QĐ-BGDDT ban hành kế hoạch phát triển CTXH trong ngành giáo dục giai đoạn 2021 – 2025: Tiếp tục phát triển công tác xã hội trong ngành Giáo dục phù hợp với điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của từng giai đoạn; hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật về công tác xã hội; đẩy mạnh xã hội hoá, phát triển dịch vụ công tác xã hội trong các cơ sở giáo dục trên toàn quốc (cơ sở giáo dục bao gồm: cơ sở giáo dục mầm non, cơ sở giáo dục phổ thông, cơ sở giáo dục thường xuyên, cơ sở giáo dục đại học); thiết lập mạng lưới nhân viên công tác xã hội trong trường học; nghiên cứu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện chương trình, giáo trình, phương pháp đào tạo công tác xã hội trình độ đại học và sau đại học theo hướng hội nhập quốc tế, nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên công tác xã hội [3].

Năng lực tư vấn hướng nghiệp là khả năng sử dụng kiến thức, kĩ năng, kinh nghiệm và bằng những thái độ phù hợp của người tư vấn để hỗ trợ người được tư vấn chọn nghề một cách khoa học. Cụ thể:

- Kiến thức của người tư vấn là những hiểu biết sâu sắc, uyên thâm về cơ sở lí luận, cơ sở thực tiễn của vấn đề tư vấn hướng nghiệp. Đó là việc làm chủ hệ thống tri thức khoa học nhằm phục vụ trực tiếp cho các ca tư vấn hướng nghiệp cụ thể.

- Kĩ năng tư vấn hướng nghiệp biểu hiện rõ nét thông qua cách thức huy động, vận dụng kiến thức để tổ chức và thực hiện thành công các ca tư vấn. Kĩ năng tư vấn hướng nghiệp bao gồm nhiều kĩ năng thành phần như: kĩ năng lắng nghe, kĩ năng đặt câu hỏi, kĩ năng đối mặt, kĩ năng tập trung, kĩ năng phản hồi…Kĩ năng tư vấn hướng nghiệp được coi là công cụ, phương tiện để trợ giúp hiệu quả cho người được tư vấn.

- Kinh nghiệm và thái độ của người tư vấn là bộ phận rất quan trọng trong cấu trúc của năng lực tư vấn hướng nghiệp. Sự trải nghiệm và tích lũy kinh nghiệm qua các ca tư vấn trong thực tiễn giúp cho người tư vấn có những nhận định chính xác hơn về vấn đề cần giải quyết của người được tư vấn, từ đó đưa ra các hành vi hỗ trợ kịp thời, hiệu quả. Thái độ của người tư vấn, bao gồm động cơ làm việc, đạo đức nghề nghiệp và những biểu hiện ra bên ngoài như nét mặt, cử chỉ, lời nói, hành động…phải phù hợp với mục tiêu, đối tượng, tính chất, phạm vi của hoạt động tư vấn.

Chức năng chính của tư vấn hướng nghiệp là hỗ trợ người được tư vấn chọn nghề một cách khoa học. Tức là, người tư vấn dùng tri thức, kĩ năng, kinh nghiệm của mình để đưa ra những gợi mở, giúp đỡ, trợ giúp chứ không quyết định thay cho người được tư vấn. Sự hỗ trợ này giúp cho người được tư vấn: Hiểu rõ về thể chất, tâm lí, điều kiện, thế mạnh, hoàn cảnh, sở thích…của bản thân; Hiểu về đặc điểm, tính chất, yêu cầu cơ bản của các nhóm nghề và nhu cầu của thị trường lao động; Thấy được sự phù hợp của bản thân với những nghề cụ thể, từ đó xây dựng kế hoạch hành động của bản thân hoặc ra quyết định chọn nghề phù hợp.

Thông tư 33/2018 của Bộ GD&ĐT hướng dẫn về nguyên tắc, nội dung và trách nhiệm thực hiện công tác xã hội trong trường học. Mục đích của công tác xã hội trong trường học: Nâng cao kiến thức và kỹ năng để người học tự giải quyết các khó khăn, căng thẳng, khủng hoảng tạm thời về tâm lý, phát huy tiềm năng, năng lực học tập của bản thân. Bảo vệ người học trước nguy cơ bị xâm hại, bị bạo lực, phòng tránh các tệ nạn xã hội, hạn chế tình trạng người học bỏ học, vi phạm pháp luật; Nâng cao nhận thức, kỹ năng của cha mẹ hoặc người giám hộ của người học trong việc hiểu, chia sẻ, đồng hành cùng người học. Hỗ trợ cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên trong cơ sở giáo dục nâng cao kiến thức, kỹ năng về công tác xã hội trong trường học; Kết nối nguồn lực từ cộng đồng tham gia, phối hợp cùng cơ sở giáo dục thúc đẩy hoạt động công tác xã hội trong trường học [2].

Công tác xã hội trường học là những hoạt động về các dịch vụ của nhà thực hiện chính sách xã hội nhằm nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo tại trường học. Công tác xã hội trường học thực hiện những dịch vụ chủ yếu làm cho giáo dục gắn bó chặt chẽ hơn với thực tại xã hội, giúp trẻ (học sinh) tiếp cận với các cơ hội giáo dục và bảo đảm các cơ hội đó được trẻ hưởng dụng. Các dịch vụ hỗ trợ trường học thông qua một nhân viên xã hội, có hiệu quả trong việc ngăn ngừa các biểu hiện bất thường của học sinh. Công tác xã hội trường học còn là sự kết nối giữa các đối tượng trong xã hội cùng quan tâm chăm sóc cho thế hệ tương lai. Ngày nay, đội ngũ học sinh - thế hệ tương lai, là những con người mới, là lực lượng lao động mới góp phần quan trọng vào thành công và sự phát triển của nước nhà. Để làm được điều đó thì học sinh hôm nay phải được sống trong sự quan tâm chia sẻ và sẵn sàng được hỗ trợ trước những khó khăn vướng mắc trong cuộc sống. Đội ngũ ấy phải được định hình nhân cách đúng đắn, phải được hiểu rõ và chọn cho mình một hướng đi phù hợp với năng lực cũng như tố chất của bản thân. Cán bộ quản lý trường học, giáo viên, giáo viên chủ nhiệm trong quá trình giảng dạy cũng đã phần nào thể hiện sự quan tâm chia sẽ ấy, nhưng chưa thực sự khai thác, hiểu được tâm tư tình cảm những vấn đề thầm kín những mơ ước hoài bảo của học sinh mình một cách tối đa. Người có thể làm được những công việc này là nhân viên công tác xã hội [5]. Trước yêu cầu của CTXH trong trường học đòi hỏi sinh viên ngành CTXH phải trau dồi năng lực tư vấn hướng nghiệp, đó là giúp học sinh hiểu rõ về bản thân (thể chất, tâm lí, điều kiện, thế mạnh, hoàn cảnh, sở thích…); Trợ giúp học sinh trong hoạt động tìm hiểu về nghề nghiệp (tính chất, yêu cầu cơ bản của các nhóm nghề và nhu cầu của thị trường lao động); Trợ giúp học sinh phân tích tìm ra sự phù hợp của bản thân với những nghề cụ thể, từ đó xây dựng kế hoạch học tập, rèn luyện để chọn nghề phù hợp.

Hoạt động tư vấn hướng nghiệp cho học sinh trung học là vấn đề được hầu hết các quốc gia chú trọng nghiên cứu và quan tâm đầu tư. Người hành nghề trong lĩnh vực tư vấn hướng nghiệp nói chung và tư vấn hướng nghiệp cho học sinh nói riêng đều phải trải qua các chương trình đào tạo chuyên sâu để trở thành tư vấn viên hoặc nhân viên tư vấn hướng nghiệp trong trường học. Tư vấn viên phải đạt những tiêu chuẩn khá nghiêm ngặt về kiến thức, kĩ năng, thái độ của người hành nghề. Hay nói cách khác, họ phải có năng lực của một tư vấn viên chuyên nghiệp.

Trong quá trình thực hành nghề nghiệp, sinh viên được học, được giáo dục nhân cách thông qua chính tấm gương của các nhân viên xã hội, những đồng nghiệp đi trước, là sự kết nối của quá trình giáo dục trong nhà trường bằng các hoạt động thực tế và những việc làm cụ thể thông qua các thân chủ thực tế tại các cơ sở thực hành. Đây là giáo cụ trực quan sinh động và khó phai mờ trong mỗi sinh viên, vì giúp cho sinh viên ứng dụng kiến thức đã học vào từng ca cụ thể, hiểu rõ hơn về nghề nghiệp và hình thành nên năng lực tư vấn của mình.

2.2. Biểu hiện năng lực tư vấn hướng nghiệp của sinh viên

Đào tạo CTXH luôn xem thực hành là hoạt động quan trọng làm cho sinh viên có khả năng liên hệ giữa lý thuyết và thực tế, nhắm đến trang bị cho sinh viên những kiến thức nền tảng, kỹ năng thực hành tổng quát và là cơ hội để các em trải nghiệm các giá trị và hình thành nên các kỹ năng nghề nghiệp của mình.

Sinh viên có tâm huyết với công việc tư vấn hướng nghiệp, có kiến thức và có khả năng thực hiện tốt những kĩ năng cơ bản của tư vấn hướng nghiệp; Chịu khó tìm hiểu để có kiến thức cập nhật về thị trường tuyển dụng trong nước, về các doanh nghiệp, các làng nghề truyến thống và thủ công mĩ nghệ, các cơ sở kinh doanh nhỏ và vừa trong vùng; Có kiến thức về giới và nhạy cảm với các định kiến giới, phân biệt đối xử giới…

Biểu hiện cụ thể:

- Năng lực nhận thức về tư vấn hướng nghiệp: sinh viên cần có am hiểu và phân tích được các lí thuyết hướng nghiệp phù hợp với điều kiện cụ thể ở Việt Nam. Hiểu mục tiêu, nội dung giáo dục hướng nghiệp trong Chương trình Giáo dục phổ thông. Am hiểu về mục tiêu, nội dung, phương pháp, hình thức tư vấn hướng nghiệp cho học sinh phổ thông.

Phân tích được đặc trưng và những yêu cầu cơ bản đối với người lao động của các nhóm nghề hiện nay. Hiểu biết cơ bản về thị trường lao động; phân tích được nhu cầu về nguồn nhân lực và xu thế phát triển của những nghề phổ biến trong xã hội hiện nay.

- Năng lực thực hiện hoạt động tư vấn hướng nghiệp: sinh viên cần có kĩ năng tìm hiểu về học sinh trong tư vấn hướng nghiệp. Kĩ năng lắng nghe và thấu cảm trong tư vấn hướng nghiệp. Kĩ năng hướng dẫn học sinh tìm hiểu về bản thân. Kĩ năng hướng dẫn học sinh tìm hiểu về thế giới nghề nghiệp. Kĩ năng hỗ trợ học sinh tìm kiếm thông tin về nghề nghiệp và cơ sở đào tạo. Kĩ năng thực hiện hoạt động tư vấn cá nhân và tư vấn nhóm. Kĩ năng phản hồi, giải đáp thắc mắc trong tư vấn hướng nghiệp. Kĩ năng hướng dẫn học sinh xây dựng và thực hiện kế hoạch học tập. Kĩ năng hướng dẫn học sinh ra quyết định chọn trường, chọn nghề.

- Năng lực cảm xúc trong tư vấn hướng nghiệp: Đòi hỏi sinh viên chủ động tìm hiểu nhu cầu tư vấn hướng nghiệp của học sinh. Sẵn sàng hỗ trợ học sinh khi được đề nghị giúp đỡ. Luôn thể hiện sự quan tâm đến học sinh trong tư vấn hướng nghiệp. Ý thức xây dựng mối quan hệ thân thiện, tin tưởng với học sinh. Chú trọng việc trang bị cho học sinh tâm thế sẵn sàng bước vào thế giới nghề nghiệp. Tích cực phối hợp với đồng nghiệp nhằm nâng cao chất lượng các hoạt động tư vấn hướng nghiệp. Chủ động, tích cực phối hợp với gia đình học sinh nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động tư vấn hướng nghiệp. Chú trọng tự học nhằm nâng cao năng lực tư vấn hướng nghiệp của bản thân.

2.3. Để phát huy được năng lực tư vấn hướng nghiệp cho sinh viên ngành Công tác xã hội, Khoa chuyên môn thực hiện các nội dung sau

Triển khai kế hoạch năm học, Khoa đã gắn trách nhiệm xây dựng và phát triển các năng lực nghề nghiệp ở sinh viên trong đó có năng lực tư vấn hướng nghiệp. Hướng dẫn các hình thức tổ chức trang bị kiến thức, kỹ năng tư vấn cho sinh viên.

Trong quá trình giảng dạy các học phần tham vấn cá nhân, tham vấn nhóm, công tác xã hội trường học, thực hành công tác xã hội…giảng viên luôn đặt ra yêu cầu và nhiệm vụ cho sinh viên, giao tình huống cho nhóm sinh viên và hỗ trợ sinh viên khi giải quyết vấn đề đó.

Xây dựng nhóm chuyên môn cốt cán để phát triển năng lực tư vấn nghề nghiệp ở sinh viên: Nhóm chuyên môn gồm những giảng viên có năng lực, kinh nghiệm và nhiệt huyết, hoạt động theo cơ chế hoạt động chuyên môn và trên tinh thần tự nguyện nhằm hỗ trợ thiết kế ý tưởng, kế hoạch và đánh giá cho hoạt động phát triển năng lực tư vấn hướng nghiệp ở sinh viên.

Nhà trường phối hợp với Sở giáo dục và đào tạo Hải Phòng giảng dạy các lớp bồ dưỡng tư vấn tâm lý học đường cho giáo viên phổ thông. Đây là dịp sinh viên được tham gia học hỏi và trợ giúp thầy cô các hoạt động thực hành tư vấn. Các em có dịp được tìm hiểu, trao đổi, học hỏi từ giáo viên về các vấn đề trong trường phổ thông.

Phối hợp với một số trưởng phổ thông để sinh viên tham gia trải nghiệm tổ chức tuyên truyền về tư vấn hướng nghiệp cho học sinh. Thông qua hoạt động này, sinh viên có cơ hội được thể hiện khả năng của bản thân và chia sẻ kinh nghiệm từ thầy cô, từ đó áp dụng vào rèn luyện năng lực tư vấn hướng nghiệp.

Tổ chức hội thảo cấp khoa về chủ đề nâng cao năng lực tư vấn hướng nghiệp cho sinh viên ngành Công tác xã hội. Qua đó sinh viên có dịp được học hỏi, trao đổi kinh nghiệm với các chuyên gia, các nhà giáo, sinh viên có cơ hội trao đổi, thảo luận và đặt các câu hỏi.

Tổ chức xây dựng môi trường học tập và phát triển năng lực tư vấn ở sinh viên thông qua các câu lạc bộ, hội sinh viên. Tăng cường các hình thức sinh hoạt kỹ năng nghề thông qua các hoạt động trao đổi kinh nghiệm, tình huống đặt ra trong nhà trường phổ thông giữa các sinh viên.

Nhà trường có hội trường, phòng học có tivi, bảng; sân trường, không gian đẹp và hệ thông Wifi không dây kết nối toàn bộ khuôn viên trường…đây là các điều kiện thuận lợi để sinh viên có thể học tập, rèn luyện các năng lực nghề nghiệp nói chung và tư vấn hướng nghiệp nói riêng.

2.4. Bài học kinh nghiệm

Khoa và tổ bộ môn cần đề xuất lên Nhà trường xây dựng chương trình đào tạo, tập huấn hàng năm cho những cán bộ thường xuyên hỗ trợ kiểm huấn sinh viên thực hành, thực tập nghề CTXH. Để thiết lập mối quan hệ chuyên nghiệp với kiểm huấn viên cần có những hoạt động cam kết, hợp đồng trong đào tạo. Cần xây dựng và hoàn thiện qui trình mô hình thực tập, thực hành để thực hiện giảng dạy các học phần thực hành, thực tập tốt hơn. Thực hành, thực tập ở các cơ sở giáo dục sử dụng chuyên môn CTXH.

Giảng viên cần nâng cao kiến thức, năng lực nghiên cứu về CTXH, thiết kế và giảng dạy các học phần theo chuẩn đầu ra, tăng cường hoạt động dạy, học trực tuyến để có nhiều thời gian hướng dẫn thực hành. Linh hoạt trong giảng dạy, áp dụng các phương pháp giảng dạy dựa vào tình huống, mô hình lớp học đảo ngược, đóng vai, thảo luận nhóm.

Sinh viên CTXH cần tích cực trong việc tìm hiểu, khám phá chính năng lực nghề nghiệp của bản thân để đưa ra lựa chọn một cách khoa học, đúng đắn nhất.

Sinh viên không ngừng học hỏi, phấn đấu, trau dồi về phẩm chất đạo đức, kiến thức, năng lực nghề nghiệp, tính cách trong sáng, trọn vẹn, sự tận tâm trong các mối quan hệ với thân chủ và công việc để đảm nhiệm và hoàn thành tốt vai trò, trách nhiệm nghề nghiệp. Bản thân luôn săn sàng áp dụng các quy điều và nguyên tắc đạo đức của nghề công tác xã hội một cách phù hợp trong các hoạt động nghề nghiệp công tác xã hội.

3. Kết luận

CTXH là một khoa học mang tính ứng dụng cao đòi hỏi cần có những hoạt động thực hành nghề mang tính chuyên nghiệp. Năng lực tư vấn hướng nghiệp thường gắn với lao động mang tính chuyên nghiệp của tư vấn viên hoặc chuyên gia trong lĩnh vực tư vấn hướng nghiệp. Năng lực tư vấn hướng nghiệp của sinh viên CTXH thường gắn với hoạt động học tập và thực hành nghề nghiệp trong thực tiễn. Sinh viên CTXH phải hiểu rõ đặc thù ngành nghề mình gắn bó, cơ hội nghề nghiệp, công việc khi tốt nghiệp để có thể rèn luyện, chuẩn bị những kỹ năng, tri thức một cách đầy đủ cho hoạt động nghề nghiệp khi ra trường.

Mục tiêu đào tạo của ngành Công tác xã hội đào tạo ra đội ngũ nguồn nhân lực có đầy đủ đạo đức và tài năng làm việc được trong những vấn đề liên quan đến đời sống xã hội của con người, thúc đẩy sự thay đổi xã hội, giải quyết vấn đề trong mối quan hệ của con người; giải quyết được các vấn đề mới xuất hiện và nảy sinh trong đời sống xã hội thường ngày.

Tài liệu tham khảo

[1] Đặng Danh Ánh (2010), *Giáo dục hướng nghiệp ở Việt Nam*, NXB Văn hóa - Thông tin, Hà Nội.

[2] Bộ Giáo dục và Đào tạo (2018), *Thông tư số 33/2018/TT-BGDĐT, ngày 26/12/2018 Hướng dẫn công tác xã hội trong trường học.*

[3] Bộ Giáo dục và Đào tạo (2021), *Quyết định số 4969/QĐ-BGDĐT, ngày 30/12/2021 ban hành kế hoạch phát triển Công tác xã hội trong ngành Giáo dục giai đoạn 2021-2025*.

[4] Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (2022), *Thông tư số 26/2022/TT-BLĐTBXH, ngày 12/12/2022 quy định mã số, tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp và xếp lương viên chức chuyên ngành Công tác xã hội.*

[5] Nguyễn Hiệp Thương (chủ biên, 2020), *Đại cương công tác xã hội trong trường học*, NXB Giáo dục Việt Nam, Hà Nội.